

Formulir pertanyaan untuk menilai kualitas jasa berdasar persepsi manajemen.

Nama	:
Jenis Kelamin	:
Usia	:
Alamat Tinggal Anda	:
Apa Posisi/ Pekerjaan Anda di Bina Karya Motor	:

Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang dimaksudkan untuk menilai beberapa aspek penting dalam tempat kerja Anda. Yaitu untuk menilai persepsi atau pendapat Anda sebagai pihak pemilik dan karyawan Bina Karya Motor, tentang upaya peningkatan kualitas usaha jasa bengkel sepeda motor Bina Karya Motor.

Setiap pertanyaan mengandung lima alternatif jawaban. Silahkan Anda memberi tanda silang (X) pada tempat sesuai dengan pilihan Anda.

Aspek Fasilitas Jasa (Tangibles)

1. Menurut Saya perlengkapan bengkel yang bengkel kami miliki sudah cukup lengkap dan sudah cukup memuaskan Konsumen. Sesuai dengan standar kualitas dan kegunaan operasi setiap alat. Sehingga tidak perlu adanya peningkatan lebih.
a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
2. Menurut Saya Bina Karya Motor sudah memuaskan konsumen dengan perawatan dan menjaga kualitas peralatan bengkel. Sehingga tidak perlu adanya peningkatan lebih, dalam merawat dan menjaga kualitas peralatan.
a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
3. Menurut Saya Luas tempat bengkel yang saat ini ada sudah memuaskan Pelanggan dalam mencukupi kebutuhan Mereka ketika sedang melakukan perbaikan motor. Hingga pihak Manajemen merasa tidak perlu menggunakan sumberdaya lahan yang ada untuk dilakukan perluasan lebih.
a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju

4. Menurut Saya sebagai Pemilik atau Karyawan Bina Karya Motor. Kami sudah memberikan tempat bengkel dan tempat tunggu Pelanggan yang cukup bersih, rapih dan nyaman. Sehingga tidak perlu lagi memisahkan antara tempat bengkel dan tempat tunggu yang terhindar dari polusi asap sepeda motor.
- a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
5. Menurut Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan, Bina Karya Motor sudah menyediakan fasilitas tempat tunggu yang nyaman sehingga tidak perlu lagi menyediakan fasilitas tempat tunggu yang memiliki pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC.
- a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
6. Menurut Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan Bina Karya Motor. Pelanggan sudah cukup puas dengan tersedianya fasilitas, buku atau bahan bacaan, dan game untuk Pelanggan yang sedang menunggu. Sehingga tidak perlu lagi menyediakan fasilitas musik.
- a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
7. Menurut Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan Bina Karya Motor. Para Pelanggan sudah cukup puas dengan tersediannya fasilitas air minum mineral bagi Pelanggan yang sedang menunggu. Dan tidak perlu lagi menambah fasilitas jual aneka minuman dan snack.
- a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
8. Menurut Saya banyaknya Mekanik atau Montir yang dimiliki Bina Karya Motor sudah mencukupi untuk melayani Pelanggan. Jadi tidak perlu lagi menambah jumlah SDM.
- a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
9. Menurut Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan berpendapat bahwa Pelanggan sudah cukup puas dengan seragam kerja yang di pakai Mekanik atau Montir, cukup bersih dan rapih hingga memberikan rasa nyaman dan bersih kepada Pelanggan. Sehingga tidak perlu lagi ditingkatkan.
- a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju

Aspek Kehandalan Jasa (Reliability)

10. Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan Bina Karya Motor berpendapat bahwa waktu operasi pelayanan yang kami berikan yaitu dari pukul 07.30-17.00 WIB, sudah cukup memuaskan Pelanggan.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |
11. Menurut Saya antrian para Pelanggan sudah cukup teratur, sehingga menurut saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan berpendapat, Bina Karya Motor tidak perlu menggunakan kartu antrian pelayanan supaya Pelanggan lebih tertib.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |
12. Menurut Saya para Pelanggan sudah cukup puas dan penuh kepercayaan dari konsumen dengan Mekanik yang Bina Karya Motor Miliki. Sehingga Saya rasa tidak perlu menyediakan mekanik yang memiliki keahlian terpercaya dan bersertifikat pendidikan permesinan sepeda motor.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |
13. Menurut Saya sebagai Pemilik atau Karyawan sudah menjaga keadaan kebersihan sepeda motor Pelanggan semaksimal sumber daya yang kami miliki. Dan selama ini tidak ada keluhan dari pelanggan. Sehingga menurut Saya Bina Karya Motor tidak perlu menyediakan pencucian Quick Service.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |
14. Menurut Saya sebagai Pemilik atau Karyawan, Bina Karya Motor sudah memiliki mekanik yang telah melayani perbaikan dengan cepat, teliti, dan memuaskan pelanggan. Sehingga kami tidak perlu lagi meningkatkan kualitas dalam hal ini.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

Aspek Daya Tanggap Jasa (Responsiveness)

15. Menurut Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan Bina Karya Motor, mekanik sudah selalu tanggap memberikan informasi lengkap dalam pilihan produk suku cadang kepada Pelanggan sebelum melakukan perbaikan. Sehingga Saya tidak perlu lagi meningkatkan kualitas dalam hal ini.

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

16. Menurut Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan. Mekanik di Bina karya Motor sudah tanggap memberikan informasi kerusakan kepada Pelanggan sebelum melakukan perbaikan. Sehingga menurut Saya tidak perlu lagi dimasukan sebagai standar kerja. Cukup sesuai kebutuhan konsumen saja.

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

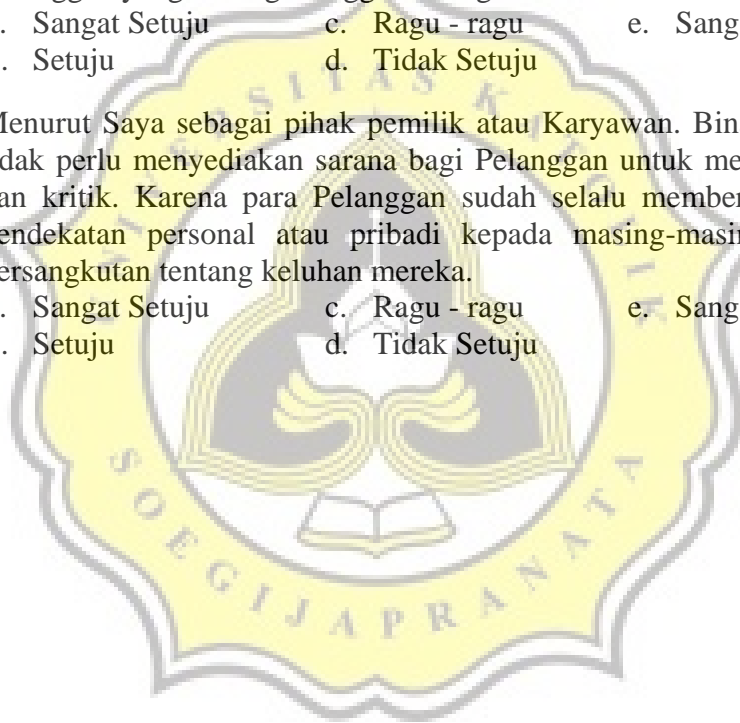
Aspek Jaminan Jasa (Assurance)

17. Menurut Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan. Bina Karya Motor tidak perlu selalu memberikan garansi selama 1 minggu kepada Pelanggan terhadap seluruh pelayanan dan penjualan produk yang diberikan, karena Bina Karya Motor selalu fleksibel dalam masalah keluhan. sehingga tidak perlu menerapkannya sebagai standar kerja, dengan misal memberikan kartu garansi.

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

Aspek Empati Jasa (Emphaty)

18. Menurut Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan. Bina Karya Motor sudah memiliki mekanik yang selalu memberikan pelayanan ramah, sopan, dan jujur kepada Pelanggan. Sehingga perusahaan tidak perlu lagi dijadikan sebuah visi misi perusahaan.
- a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
19. Menurut Saya sebagai pihak Pemilik atau Karyawan. Bina Karya Motor sudah cukup dengan memberikan pelayanan yang lebih teliti bagi pelanggan yang sedang menggunakan garansi. Sehingga menurut Saya perusahaan tidak perlu memberikan pelayanan lebih awal kepada Pelanggan yang sedang menggunakan garansi tersebut.
- a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
20. Menurut Saya sebagai pihak pemilik atau Karyawan. Bina Karya Motor, tidak perlu menyediakan sarana bagi Pelanggan untuk memberikan saran dan kritik. Karena para Pelanggan sudah selalu memberikannya secara pendekatan personal atau pribadi kepada masing-masing pihak yang bersangkutan tentang keluhan mereka.
- a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju



Formulir pertanyaan untuk menilai kualitas jasa berdasar harapan konsumen.

Nama	:
Jenis Kelamin	:
Usia	:
Alamat Tinggal	:
Jasa yang dipakai	: Tune up (perawatan besar / service besar)

Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang dimaksudkan untuk menilai beberapa aspek penting dalam tempat Anda menggunakan produk jasa. Tujuannya adalah untuk mengetahui persepsi atau pendapat tentang harapan Anda terhadap kualitas produk jasa dari bengkel sepeda motor Bina Karya Motor.

Setiap pertanyaan mengandung lima alternatif jawaban. Silahkan Anda memberi tanda silang (X) pada tempat sesuai dengan pilihan Anda.

Aspek Fasilitas Jasa (Tangibles)

1. Menurut Saya kualitas perlengkapan bengkel Bina Karya Motor masih kurang baik. Jadi Saya berharap kualitas kelengkapan peralatan bengkel ditingkatkan, demi menjaga standar kualitas dan kegunaan operasi setiap alat.
a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
2. Menurut Saya Bina Karya Motor belum merawat dan menjaga kualitas peralatan dengan baik. Sehingga pihak manajemen harus segera melakukan sebuah perawatan untuk menjaga kualitas peralatan bengkelnya.
a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
3. Menurut Saya luas tempat bengkel yang dimiliki Bina Karya Motor belum mencukupi untuk melayani banyaknya perbaikan motor konsumen. Sehingga pihak manajemen harus segera memperluas lagi luas tempat bengkel yang dengan memanfaatkan sumberdaya lahan yang ada.
a. Sangat Setuju c. Ragu - ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju

4. Menurut Saya Bina Karya Motor masih kurang memberikan tempat tunggu yang bersih, rapih, dan nyaman. Dan menurut Saya sebuah bengkel sepeda motor juga harus menyediakan tempat bengkel dan tempat tunggu pelanggan yang terpisah supaya terhindar dari polusi asap sepeda motor. Jadi menurut Saya fasilitas tersebut harus ditingkatkan.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |
5. Menurut Saya Bina Karya Motor masih kurang memberikan fasilitas tempat tunggu yang nyaman, seperti tersedianya ruang tempat tunggu dengan fasilitas pendingin pelanggan seperti kipas angin atau AC, agar Saya lebih merasa nyaman.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |
6. Menurut Saya Bina Karya Motor masih kurang dalam penyediaan fasilitas hiburan. Fasilitas hiburan seperti buku bacaan, dan game, agar Saya memiliki kegiatan yang dapat Saya lakukan ketika sedang menunggu. Sehingga pihak Manajemen perlu meningkatkan kualitas hiburan. Contohnya seperti musik.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |
7. Saya masih kurang puas dalam fasilitas air minum mineral yang disediakan Bina Karya Motor ketika Saya sedang menunggu. Jadi harapan Saya Bina Karya Motor meningkatkan lagi kualitas dalam fasilitas ini seperti menyediakan fasilitas jual minuman dan snack.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |
8. Menurut Saya seorang mekanik atau montir harus memiliki kedisiplinan dalam memakai seragam kerja yang bersih dan rapih untuk memberikan rasa nyaman dan bersih bagi Saya. Sehingga menurut Saya pihak Manajemen perlu meningkatkan kedisiplinan dalam berpakaian.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |
9. Menurut Saya jumlah montir atau mekanik yang dimiliki Bina Karya Motor masih kurang mencukupi untuk melayani ramainya pelanggan. Jadi harapan Saya pihak Manajemen dapat meningkatkan lagi jumlah SDMnya.
- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

Aspek Kehandalan Jasa (Reliability)

10. Menurut Saya sebuah bengkel sepeda motor tidak cukup memiliki waktu operasi kerja dari pukul 07.30 sampai 17.00 WIB. Terutama saat minggu-minggu arus mudik lebaran. Sehingga Saya rasa pihak Manamejen perlu menambah jam operasi pelayanan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu - ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
11. Menurut Saya sebuah jasa bengkel sepeda motor harus menerapkan kartu antrian pelayanan supaya konsumen lebih tertib. Karena Terkadang jika tak menggunakan kartu antrian, ada Pelanggan yang tidak dilayani pada giliran yang seharusnya. Jadi menurut Saya pihak Manajemen harus menggunakan kartu antrian.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu - ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
12. Menurut Saya seorang mekanik harus memiliki keahlian yang terpercaya dan bersertifikat dalam pendidikan permesinan sepeda motor. Karena dengan keahlian yang bersertifikat, kami lebih nyaman karena mendapatkan kepercayaan yang lebih dari Mekanik.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu - ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
13. Menurut Saya seorang mekanik harus selalu menjaga keadaan kebersihan sepeda motor Saya seperti sebelum diperbaiki. Sehingga menurut Saya Bina Karya Motor harus melakukan hal ini demi kepuasan konsumen. Misal dibuat adanya tempat pencucian Quick Servie seperti standar operasi dari bengkel besar.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu - ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
14. Menurut Saya seorang mekanik harus melayani perbaikan dengan cepat, teliti, pada setiap bagian pekerjaannya. Sehingga menurut Saya Bina Karya Motor harus melakukan hal ini demi kepuasan konsumen.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu - ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

Aspek Daya Tanggap Jasa (Responsiveness)

15. Saya merasa perlu untuk diberikan informasi kerusakan kepada Saya sebelum mekanik memulai perbaikan terhadap sepeda motor Saya. Sehingga menurut Saya Bina karya Motor harus lebih memperhatikan hal ini. Dan untuk lebih baik hal ini dimasukan sebagai standar operasi atau standar kerja.

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

16. Saya merasa perlu untuk diberikan sebuah informasi lengkap tentang pilihan produk suku cadang kepada Saya sebelum perbaikan, agar Saya bisa memilih produk sesuai harapan Saya, seperti harga dan kualitas barang tersebut. Sehingga saya merasa Bina Karya Motor perlu melakukan hal ini.

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

Aspek Jaminan Jasa (Assurance)

17. Menurut Saya sebuah bengkel sepeda motor harus memberikan garansi selama 1 minggu terhadap seluruh pelayanan dan penjualan produk yang diberikan, Seperti halnya yang dilakukan oleh bengkel besar lain menggunakan kartu garansi. Sehingga kami merasa nyaman. Dan menurut Saya pihak manajemen bengkel ini harus segera menerapkannya.

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | c. Ragu - ragu | e. Sangat Tidak Setuju |
| b. Setuju | d. Tidak Setuju | |

Aspek Empati Jasa (Emphaty)

18. Menurut Saya seorang konsumen harus mendapatkan pelayanan yang ramah, sopan, dan jujur dari seorang mekanik. Sehingga menurut Saya Bengkel Bina Karya Motor harus menerapkan hal ini sebagai standar kerja atau visi misi perusahaan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu - ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
19. Menurut Saya seorang konsumen yang sedang menggunakan garansi harus diberikan pelayanan lebih awal. Maka menurut Saya Bina Karya Motor harus menjadikan ini standar operasi pelayanan kepada pelanggan. Karena seorang Pelanggan yang sedang menggunakan garansi harus mendapatkan pelayanan lebih baik untuk membuktikan perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu - ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
20. Menurut Saya seorang konsumen harus disediakan sarana untuk dapat memberikan saran dan kritik dengan lebih bebas. Karena dengan adanya sarana tersebut, pelanggan berharap dapat merasakan pelayanan yang lebih baik setelah perusahaan menerima saran dan kritik tersebut.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu - ragu
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

